

令和 6年度 苦情解決状況報告書

法人名	社会福祉法人みなと寮
施設名	第2みなとデイサービスセンター
苦情受付期間	令和 6年 7月～ 9月

1. 苦情受付状況

項 目	件数
苦情受付件数	2
うち第三者委員への申立件数	0

2. 苦情受付者

項 目	件数
A 苦情受付担当者	2
B 施設長	0
C 第三者委員	0

3. 苦情申出人

項 目	件数
A 利用者本人	0
B 利用者の家族	2
C 匿名	0
D その他	0

4. 苦情内容

項 目	件数
A サービス内容に関する事項	2
B 管理者・職員の対応に関する事項	0
C 個人の嗜好・選択に関する事項	0
D 財産管理等に関する事項	0
E 制度・仕組みに関する事項	0
F 建物・設備に関する事項	0
G その他	0

5. 解決状況

項 目	件数
A 当事者了解	公開(掲示・その他) 0
B	非公開 2
C 不服申立	0

(別紙2)

【苦情解決報告詳細】

施設名 第2みなとデイサービスセンター

令和 6年 7月～ 9月分

	苦情の詳細	対応状況	苦情解決の状況
1	<p>家族さんより連絡帳とお迎え時に口頭で以下の要望があった。以前より少しずつ膝に拘縮が見られる様になり、まっすぐ伸ばしにくくなりつつある。自宅では横になった際に膝を曲げがちになるとのこと。利用中に横になった際に膝を曲げないように本人に伝えてほしい旨の要請があった。</p>	<p>腰部脊柱管狭窄のため下半身に力が入りにくく、また、高齢であるため膝に少しずつ拘縮の進行が見られる。利用中の午後からは臥床時間を設けているので横になられた際に看護師により可動域の訓練およびマッサージを行い、クッション等を活用し、下肢を伸ばしてもらえるように努めた。</p>	<p>解決 対応中</p>
2	<p>デイを利用開始した当初は自宅で水分が充分に取れていなかったため、現在のデイ利用時にはふんだんに水分を飲用頂いているご利用者の家族さんより相談があった。最近夜間の尿量が多くなり、夜中に失禁される事が増え、夜中に衣類の交換をすることがある。夜間の介護負担を軽減することが出来ないかと相談が寄せられた。</p>	<p>定期的な利用が定着し、ご本人の活気も出てきており、ある程度自宅で水分補給が行えるようになってきた。デイ利用時の水分量をこれまでよりも減らすように提案し、様子を見ていただく事にご家族より同意を頂くことが出来た。今後はこれまでの6割程度に留めて様子をうかがっていく。</p>	<p>解決 対応中</p>